RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
CÔTE-NORD

100-04827/

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1998-1999

Novembre 1999

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 1999

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (2-89003-107-1)

La Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord doit produire un rapport annuel faisant état de l'ensemble des rapports sur l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers qu'elle a reçu de chaque établissement de son territoire ainsi que de l'application de sa propre procédure.

Le projet de Loi 404 sanctionné le 20 juin 1998 a revu plusieurs des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) relatives aux plaintes formulées par les usagers des services de santé et des services sociaux et à la procédure d'examen de ces plaintes par les établissements, les régies régionales et le commissaire aux plaintes. Ces amendements sont venus combler certaines lacunes, corriger certains problèmes et créer des conditions plus favorables au bon fonctionnement du régime.

Ce régime d'examen des plaintes des usagers des services de santé et des services sociaux permet aux usagers insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir de formuler une plainte. Le champ d'application du régime s'étend non seulement aux établissements, mais également aux ressources intermédiaires ou de type familial, aux organismes communautaires, aux résidences privées d'hébergement agréées, aux ressources du système préhospitalier d'urgence et aux régies régionales.

L'usager peut compter sur des garanties procédurales explicites, inscrites à la Loi, ainsi que sur une définition des responsabilités et des obligations qui incombent aux trois paliers du régime (établissement – régie régionale – commissaire aux plaintes) dans l'exercice des fonctions reliées à l'examen des plaintes.

Une légère diminution des plaintes pour toute la région (189 à 182) est observable pour l'année 1998-1999 comparativement à l'année précédente.

Bien qu'elles se classent encore bonne première avec 36 % de toutes les plaintes reçues, *l'accessibilité et la continuité des services* a vu diminuer son nombre de plaintes de 16, passant de 82 plaintes à 66.

Pendant ce même temps, c'est le type de plaintes concernant *les soins et services dispensés*, se classant encore cette année en second rang avec 26 % de toutes les plaintes reçues, qui a connu la hausse la plus sensible, soit 7 % par rapport à l'exercice 97-98.

Le délai moyen de traitement d'une plainte (nombre de jours) dans un établissement est demeuré stable (moyenne de 9 à 10 jours).

L'ensemble des responsables du traitement des plaintes dans le réseau nord-côtier ont l'ambition de répondre dans les meilleurs délais et travaillent à l'amélioration du régime de façon à donner aux usagers toutes les informations requises, de corriger et d'améliorer la prestation des services reçus ou requis.

Le Comité d'aide et d'assistance aux plaintes de la Côte-Nord (C.A.A.P.) apporte une contribution significative au régime et aux usagers en recherche d'informations, d'aide et d'assistance relativement à une plainte concernant le réseau nord-côtier.

Les informations recueillies dans ce rapport nous permettront de poursuivre notre démarche dans le but d'améliorer sans cesse la qualité et l'accessibilité aux services.

Je tiens personnellement à remercier tous ceux qui collaborent au traitement des plaintes dans la région Côte-Nord en vue d'assurer à la population une réponse satisfaisante à ses besoins et respectueuse de ses droits tout en tenant compte des ressources disponibles.

Le responsable du traitement des plaintes

Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Type de plaintes par catégorie d'établissements 2

Type de plaintes selon les missions

1. CLSC et Centre d'hébergement 4
2. Regroupement des CHCD 5
3. Regroupement des CLSC-CS 6
4. Centre de réadaptation 7

Type de plaintes par établissement

1. CLSC et Centre d'hébergement de Manicouagan 9

2. Centre hospitalier régional Baie-Comeau 12
   Centre hospitalier régional de Sept-Îles 17

3. Centre de santé des Nord-Côtiers 21
   CLSC-Centre de santé des Sept Rivières 25
   Centre de santé de la Minganie 27
   Centre de santé de l'Hématite 30
   Centre de santé de la Basse-Côte-Nord 34
   Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord 38

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Première instance 43
Deuxième instance 47

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT					
TYPE DE PLAINTES (VOIR ANNEXE A)	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	--	2	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	1	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	8	--	8	2	6	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CHCD					
TYPE DE PLAINTES (VOIR ANNEXE A)	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	22	1	21	19	2	1
B. Relations humaines et communications	16	--	16	4	11	2
C. Accessibilité et continuité des services	44	--	44	19	22	5
D. Milieu de vie et ressources matérielles	15	--	15	12	3	1
E. Aspect financier	5	--	5	--	5	--
F. Autres	5	--	5	1	3	1
TOTAL	107	1	106	55	46	10

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CLSC-CS					
TYPE DE PLAINTES (VOIR ANNEXE A)	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	16	1	15	12	3	--
B. Relations humaines et communications	9	--	9	6	3	--
C. Accessibilité et continuité des services	16	--	16	9	7	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	7	--	7	7	--	--
E. Aspect financier	5	--	5	4	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	53	1	52	38	14	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CENTRE DE RÉADAPTATION					
TYPE DE PLAINTES (VOIR ANNEXE A)	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	7	--	7	6	--	1
B. Relations humaines et communications	2	1	1	--	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	1	1	--	--	1
E. Aspect financier	2	1	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	3	11	7	2	2

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT

Établissement : CLSC et Centre d'hébergement de Manicouagan

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	2	--	2	--	2	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	1	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	8	--	8	2	6	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
1. Demande de suivi par l'infirmière des soins à domicile	25 jours	1. Plainte non fondée car la responsabilité relevait du médecin-traitant.
2. Plainte concernant une technique de prélèvement sanguin	25 jours	2. Plainte non fondée car la technique utilisée était adéquate.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Plainte concernant l'attitude d'une infirmière	25 jours	Discussion avec l'infirmière (impossibilité de trancher la question car les versions sont différentes).

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Une plainte dénonçait le fait qu'une personne ne pouvait utiliser le téléphone de notre point de services pour rejoindre son spécialiste	50 jours	1. Plainte relevant de la responsabilité d'un autre établissement.
2. Une autre plainte contestait la «Politique d'accès aux services spécialisés», kilométrage non compensé pour se rendre chez son spécialiste	50 jours	2. Plainte non fondée car la personne réside à moins de 250 km du centre hospitalier.
3. Plainte concernant l'absence de services diététiques au CLSC	7 jours	3. Démarches de collaboration effectuées auprès du CHR de Baie-Comeau pour amélioration des services et demande de financement acheminée à la Régie régionale. Aucun développement à ce jour.
4. Plainte concernant une décision du comité d'orientation des services aux personnes âgées	31 jours	4. Nouvelle évaluation de la situation par l'équipe interne et le comité d'orientation.
5. Plainte relativement à l'accès aux services de santé des voyageurs	30 jours	5. Plainte non fondée car le client n'avait pas respecté les délais requis pour son immunisation, d'où la nécessité de le référer à un autre établissement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	Nil	Nil

Établissement : Centre hospitalier régional Baie-Comeau

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	21	--	21	19	2	1
B. Relations humaines et communications	8	--	8	2	6	1
C. Accessibilité et continuité des services	30	--	30	16	14	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	11	--	11	8	3	1
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autres	2	--	2	1	1	--
TOTAL	74	--	74	46	28	5

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Pratique médicale	Délai moyen de 14,8 jours	21 plaintes ont été déposées à ce sujet. La grande majorité portant sur des questions d'attitude, ont été référée au DSPH ou au Comité des plaintes du CMDP. Suite à plusieurs demandes de patients, les internistes ont suivi la formation afin d'offrir sur place des cliniques de «pacemakers», évitant ainsi beaucoup de déplacements à des personnes qui doivent les faire vérifier régulièrement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Attitude du personnel	Délai moyen de 14,8 jours	Cet item a fait l'objet de huit plaintes. La plupart portaient sur l'attitude du personnel et des rencontres ont été effectuées à chaque occasion, soit par la direction concernée ou par le gestionnaire des plaintes.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Attente, retard, etc.	Délai moyen de 14,8 jours	1. 30 % des plaintes se retrouvent sous cette rubrique. La centrale de rendez-vous a fait l'objet de plusieurs insatisfactions et la responsable a procédé à des rappels et des interventions afin d'améliorer la fiabilité de ce service. L'attente à l'urgence continue de représenter un irritant pour la clientèle. Même si, dans le contexte de notre réseau de la santé, l'urgence est fait pour les «urgences», il faut tenir compte du fait que, sur notre territoire, les services médicaux de première ligne ne sont pas toujours disponibles aux endroits où ils devraient se trouver (manque de médecins de famille, équipes minimales en CLSC, etc.). Aussi, dans les faits, la population s'attend à ce que les services d'urgence et de cliniques externes générales du CHR Baie-Comeau pallient à une partie de ce rôle. L'absence de triage pendant l'heure du dîner a aussi constitué un motif de plainte.
2. Subvention pour transports électifs		2. Le programme de subvention pour transports électifs a fait l'objet de cinq plaintes. De par ses différentes contraintes, il présente toujours des lacunes, peu de marge de manœuvre et son rendement est souvent décevant pour la clientèle. Des ajustements ont cependant été faits afin de faciliter, notamment, la procédure d'autorisation pour les traitements en oncologie qui doivent être suivis à l'extérieur de la région. La direction des services professionnels et hospitaliers a aussi décidé de tenir compte du fait que, dans plusieurs spécialités, la présence de médecins en itinérance entraîne la référence dans des établissements qui ne sont pas nécessairement les plus rapprochés.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
1. Les locaux, équipements et installations	Délai moyen de 14,8 jours	1. Cinq plaintes ont été déposées à ce sujet. Les agrandissements, l'installation de la signalisation ont réglé certains problèmes d'espace et d'orientation dans nos locaux. Cependant, il y a des secteurs où l'ancienne signalisation demeure.
2. L'entretien, la salubrité, le stationnement		2. Six plaintes ont été adressées à ce sujet et plusieurs commentaires, sans constituer des plaintes formelles, ont été adressées au gestionnaire des plaintes. La plupart portaient sur l'organisation du stationnement : manque de place, des gens qui doivent payer pour en sortir sans avoir trouvé de stationnement. La direction des services techniques a, par la suite, fait installer un système pour informer la clientèle de la disponibilité de stationnement avant l'entrée de leur véhicule sur le terrain. De plus, un projet d'agrandissement du stationnement des visiteurs est à l'étude. Plusieurs commentaires nous sont aussi parvenus au sujet de la propreté des lieux et installations, surtout dans la partie la plus ancienne du CH.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Tarif des chambres	Délai moyen de 14,8 jours	Deux plaintes ont été portées à ce sujet ce qui constitue une amélioration comparativement aux huit plaintes reçues l'an passé.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Réclamation pour perte ou bris d'effets personnels	Délai moyen de 14,8 jours	Une seule plainte, sur les deux reçues, a été trouvée justifiée. Il faut noter, encore une fois, une attention soutenue de la part du personnel infirmier à cet item.

Établissement : Centre hospitalier régional de Sept-Îles

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	1	1	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	8	--	8	2	5	1
C. Accessibilité et continuité des services	14	--	14	3	8	3
D. Milieu de vie et ressources matérielles	4	--	4	4	--	--
E. Aspect financier	3	--	3	--	3	--
F. Autres	3	--	3	--	2	1
TOTAL	33	1	32	9	18[1]	5

Note 1 : 3 des 18 plaintes non fondées ont été abandonnées par les usagers

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Pratique médicale	37 jours	Aucune suite particulière.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Relations difficiles avec les employés	Délai moyen de 42 jours	Aucune suite particulière.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Délais d'attente (urgence, report d'opération, attente de rendez-vous)	Délai moyen de 13,2 jours	Une recommandation de modification du mode de fonctionnement des demandes de consultation de médecins spécialistes par les omnipraticiens a été acheminée à la DSPH. Cette recommandation a été prise en compte et a permis d'améliorer le service à nos usagers.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Service d'entretien ménager sur les unités	Délai moyen de 78 jours	Deux recommandations ont été acheminées avec succès... ⇨ Il y a eu une modification de l'organisation du travail d'entretien ménager sur une unité de soins; ⇨ Un plan d'action a été élaboré entre les services alimentaires et une unité de soins pour améliorer la satisfaction des usagers.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	Délai moyen de 5,6 jours	Aucune suite particulière.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Mode de fonctionnement des rendez-vous avec des médecins spécialistes	Délai moyen de 35 jours	Une recommandation verbale a été acheminée à un chef de service sur une modification mineure à un mode de fonctionnement.

Établissement : Centre de santé des Nord-Côtiers

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	7	--	7	5	2	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	1	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	3	--	3	2	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	13	--	13	9	4	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
1. Plainte concernant un acte médical	2 jours	1. Référée au CMDP.
2. Plainte concernant les services reçus lors d'un hébergement temporaire	45 jours	2. Vérification auprès du personnel et ajustement.
3. Plainte concernant la procédure de déplacement des résidents et information aux personnes responsables	45 jours	3. Procédure de déplacement a été représentée au personnel ainsi que celle qui consiste à aviser la personne responsable.
4. Insatisfaction des soins reçus à domicile	24 jours	4. Les services demandés ne sont pas pertinents.
5. Plainte reçue contre les services à l'urgence	10 jours	5. Explications fournies.
6. Plainte concernant les heures soins accordés (soins à domicile)	45 jours	6. Correction et service accordé.
7. Plainte pour transfert en automobile plutôt qu'en ambulance	17 jours	7. Avis aux personnes concernées.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	Nil	Nil

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Délai d'attente à l'urgence concernant les jeunes enfants	9 jours	1. Plainte présentée au CMDP pour politique de triage à l'urgence concernant les priorités.
2. Plainte concernant l'attente à l'urgence	14 jours	2. Délai normal dans les circonstances.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
1. Enlever le fumoir	26 jours	1. Nouvelle politique «*Centre sans fumée*».

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
1. Plainte concernant la facturation à l'admission	37 jours	1. Modifications au formulaire d'admission.
2. Plainte concernant la facturation d'une chambre	8 jours	2. La patiente avait choisi une chambre semi-privée sur le formulaire d'entrée.
3. Demande de remboursement d'un compte de téléphone suite à un transfert	21 jours	3. Remboursement par l'établissement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	Nil	Nil

Établissement : CLSC et Centre de santé des Sept Rivières

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	1	2	2	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	4	1	3	3	--	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
1. Message d'une patiente non transmis à temps au professionnel	Délai moyen de 29 jours	Mécanismes mis en place afin de permettre d'orienter les messages urgents aux intervenants concernés. Les procédures ont aussi été clarifiées.
2. Pratique professionnelle		Fonctionnement relié aux prélèvements en externe (laboratoire) révisé. Pour le moment, nous ne voyons pas d'autres alternatives aux façons de faire. Le plaignant se dit satisfait des efforts entrepris.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Erreur de communication	12 jours	Employées concernées des secteurs d'activités visés (2) rencontrées. L'un des motifs de la plainte ayant trait à des erreurs de messages laissés sur le répondeur de la ligne téléphonique dans un contexte où l'employée avait dû s'absenter pour des motifs de santé. Des correctifs ont été mis en place afin d'éviter la répétition d'une telle situation. L'autre employée a aussi été rencontrée relativement à son attitude.

Établissement : Centre de santé de la Minganie

	Nombre de plaintes					
Type de plaintes (voir annexe A)	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	1	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	3	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	3	--	3	3	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	6	--	6	6	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	--	14	13	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
1. Insatisfaction reliée au traitement médical reçu à l'urgence du Centre de santé	60 jours	⇨ Analyse effectuée par le CMDP; ⇨ Rencontre des médecins avec le bénéficiaire et la famille.
2. Non validation d'un diagnostic effectué en point de service, aurait dû être transporté en ambulance vers le Centre de santé	2 jours	⇨ Rencontre et discussion avec l'infirmier et le médecin sur les circonstances de l'événement; ⇨ Mise au point nécessaire avec le transport ambulancier en ce qui a trait à l'urgence du Centre de santé.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
1. Insatisfaction reliée à l'accueil des bénéficiaires dans un point de service	10 jours	⇨ Évaluation de la situation; ⇨ Situation non prévisible, maladie de l'infirmier déclarée à la dernière minute.
2. Reliée à l'attitude d'une infirmière envers un patient en soins de courte durée	1 jour	⇨ Rencontre avec le patient; ⇨ Rencontre avec l'infirmière; ⇨ Conciliation et excuses de part et d'autres.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Insatisfaction reliée au délai d'attente pour le résultat d'un diagnostic et traitement	2 jours	⇨ Rencontre avec le médecin traitant (sensibilisation, éclaircissement, information et suivi).
2. Reliée au délai dans un point de service pour consultation avec un médecin	60 jours	⇨ Rencontre avec la direction des services professionnels; ⇨ Évaluation de l'ensemble des visites médicales dans les points de services.
3. Reliée au refus d'admission à l'unité de soins de longue durée	2 semaines	⇨ Rencontre avec la famille; ⇨ Révision de l'état de santé de la bénéficiaire et de sa condition; ⇨ Avis médical.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
1. Insatisfaction reliée au bruit à l'unité de soins de courte durée (pleurs d'enfant)	1 jour	⇨ Rencontre avec la DSI, vérification de la situation; ⇨ Sensibilisation du personnel afin de fermer la porte de la chambre.
2. Reliée à l'entretien ménager en physiothérapie	2 semaines	⇨ Rencontre avec les responsables pour l'amélioration du service.
3. Reliée au mauvais entretien de l'entrée principale (déneigement et déglaçage)	60 jours	⇨ Évaluation de la situation; ⇨ Rencontre avec les responsables; ⇨ Mesures prises quant aux heures de déneigement et déglaçage et vérification avant les heures d'ouverture.

Établissement : Centre de santé de l'Hématite

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	--	3	3	--	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	--	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	8	--	8	4	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	--	14	8	6	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Dispensation des services des soins infirmiers au dispensaire de Schefferville	52 jours	Le personnel concerné (agence) n'a pas été retenue par la suite.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Problème de communication entre clients et médecin	43 jours	Aucune suite particulière.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services 1. Transport des malades 2. Les services pharmaceutiques 3. Service d'hébergement	Délai moyen de 44 jours	Certaines plaintes touchant le transport des malades furent fondées et des ajustements ont été effectués (information au personnel médical). Pour les autres plaintes, aucune suite particulière n'a été effectuée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	Nil	Nil

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Remboursement des coûts des médicaments	15 jours	Des précisions ont été apportées aux clients recevant des médicaments en clinique externe.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	Nil	Nil

Établissement : Centre de santé de la Basse-Côte-Nord

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	1	--	1	1	--	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	2	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	3	--	3	1	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	8	--	8	5	3	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés *Pratique professionnelle d'une employée de CHSLD* 1. Refus d'intervenir auprès d'un usager nécessitant des services professionnels	21 jours	1. Demande d'enquête auprès de l'ordre professionnel de l'intervenante.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 1. Rudesse d'une employée lors d'appels téléphoniques pour percevoir un compte 2. Refus d'évaluer un usager se présentant à l'urgence avant les heures d'ouverture. Manquement à la confidentialité dans le traitement de la demande (personnel infirmier) 3. Attitude d'un médecin lors d'une consultation non urgente en soirée	Délai moyen de 17 jours	1. Rencontre avec l'employée et son supérieur immédiat. Rappel sur les responsabilités d'un employé dont les fonctions nécessitent un contact direct avec la clientèle. 2. Rencontre avec le supérieur immédiat pour évaluation des connaissances et du jugement clinique de l'intervenant. Formation d'appoint pour corriger les lacunes observées. 3. Conseils d'usage à l'usager pour ce type de situation (Info-Santé).

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Traitement en externe d'un usager qui, selon la famille, aurait dû être hospitalisé	32 jours	1. Plainte traitée par la voie administrative étant adressée à une autre instance.
2. Refus de subvention pour transport électif non autorisé au préalable		2. Référence de l'usager à l'organisme payeur responsable (CSST).
3. Choix d'un autre professionnel (médecin)	72 jours (CMDP) (réponse verbale après 16 jours)	3. La cliente va se déplacer vers le Centre hospitalier pour recevoir les services du professionnel de son choix.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	Nil	Nil

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier 1. Refus de rembourser l'allocation journalière pour femme enceinte en attente d'accoucher à l'extérieur du territoire.	14 jours	⇨ Rencontre avec les intervenants et les professionnels pour valider l'information fournie; ⇨ Rappel aux employés et professionnels de se référer à la politique existante.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	Nil	Nil

Établissement : Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	7	--	7	6	--	1
B. Relations humaines et communications	2	1	1	--	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	1	1	--	--	1
E. Aspect financier	2	1	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	3	11	7	2	2

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
1. Non-respect du plan de services	Délai moyen de 59 jours	Recommandations auprès des directions concernées.
2. Nature des interventions effectuées		

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
1. Bris de confidentialité	58 jours	Non fondée.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Fermeture temporaire de services	45 jours	Recommandations à la direction concernée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
1. Fermeture d'une ressource	45 jours	En traitement à ce jour.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
1. Contribution parentale	5 jours	Informations fournies au plaignant sur les procédures et les normes relatives à la contribution parentale. Le plaignant était satisfait des informations reçues.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	Nil	Nil

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

PREMIÈRE INSTANCE

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

PLAINTES DE PREMIÈRE INSTANCE

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	2	--	2	2	--	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	Nil	Nil

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications 1. Centrale de rendez-vous : erreur 2. Professionnelle en cause : Attitude et comportements dénoncés	Délai moyen de 21 jours	⇨ Informations plus précises quant au processus du traitement d'une plainte; ⇨ Intervention correctrice de l'établissement dans l'unité de soins concerné; ⇨ Intervention auprès du CMDP de l'établissement pour accélérer le traitement de cette plainte.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services Patiente subissant les effets négatifs d'une mauvaise coordination de services entre un CH régional et un Centre de santé du même secteur. (rendez-vous/déplacements/informations)	38 jours	Les deux établissements en cause ont reconnu ces faits et mauvaises conséquences et procédé à la mise en place des correctifs souhaités.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	Nil	Nil

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

DEUXIÈME INSTANCE

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

PLAINTES DE DEUXIÈME INSTANCE

Type de plaintes (voir annexe A)	Nombre de plaintes					
	Reçues	Rejetées sur examen	Examinées	Fondées	Non fondées	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	2	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	1	1	--
F. Autres	1	--	1	--	1	--
TOTAL	7	--	7	5	2	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	Nil	Nil

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
1. Comportement d'une intervenante jugé inacceptable	15 jours	1. Intervention du supérieur immédiat et excuses de l'intervenante.
2. Attitude du personnel à l'urgence et d'une spécialiste	32 jours	2. Insatisfait du traitement de la plainte en 1re instance, des informations additionnelles sont venues clarifier les incompréhensions.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
1. Plainte concernant l'attitude d'un médecin et absence de réponse du CMDP	30 jours	1. Intervention auprès du CMDP pour accélérer le traitement de la plainte; le médecin a reconnu avoir eu un mauvais comportement.
2. Délai d'attente jugé exagéré et inquiétant pour la patiente	8 jours	2. Retour pour traitement en première instance et suivi immédiat assuré.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	Nil	Nil

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
1. Réclamation pour compensation en lien avec le kilométrage effectué pour recevoir des soins	3 jours	1. Non admissible.
2. Réclamation, frais de déplacements à l'extérieur de la région	20 jours	2. L'établissement révise le dossier et accepte d'augmenter la subvention déjà versée tout en respectant la Politique régionale.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres		
Famille d'accueil	20 jours	Plainte orientée, conformément à la Loi, dans le traitement d'une mésentente, référence contrat famille d'accueil.